Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στο Εργασιακό Περιβάλλον

Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στο Εργασιακό Περιβάλλον

Σύγκρουση: Κοινωνική διαδικασία ανάμεσα σε δύο πλευρές όπου εκδηλώνεται:

Ηθελημένη πρόκληση προβλημάτων ατόμου ή ομάδας ατόμων, στην προσπάθεια **επιδίωξης κάποιου έργου που έχει αξία** από άλλους

Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στο Εργασιακό Περιβάλλον

Συγκρούσεις μπορεί να **προέρχονται** από :

- Ζήλεια
- Απληστία
- Θυμό
- Εχθρικότητα

Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στο Εργασιακό Περιβάλλον

Βασικές **αιτίες** συγκρούσεων:

- Συγκεκριμένοι διαθέσιμοι πόροι (ανθρώπινοι, οικονομικοί, υποδομών κτλ)
- Επικαλυπτόμενες αρμοδιότητες στελεχών
- Επίπεδα ιεραρχίας
- Διαφορετικές φιλοσοφίες στην προσέγγιση των προβλημάτων
- Εφαρμογή πολιτικών επανασχεδιασμού των διαδικασιών (BPR)

Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στο Εργασιακό Περιβάλλον

Αντιμετώπιση συγκρούσεων:

- Στρατηγική **νίκης** (κερδίζει ο ένας –χάνει ο άλλος)
- Στρατηγική **αποφυγής**
- Στρατηγική **συμβιβασμού**
- Στρατηγική **‘τακτοποίησης’**
- Στρατηγική **συνεργασίας** για αντιμετώπιση κατάστασης

Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στο Εργασιακό Περιβάλλον

Ορισμένοι **παράγοντες** που επηρεάζουν την **επιλογή στρατηγικής:**

- **Ρεαλισμός** στην επιλογή και **δυνατότητα** πρακτικής εφαρμογής
- **Σημαντικότητα** προβλημάτων που προκάλεσαν τη σύγκρουση
- **Κουλτούρα** του οργανισμού
- **Προσωπικότητες** εμπλεκομένων

Διαχείριση Κρίσεων και Συγκρούσεων στο Εργασιακό Περιβάλλον

Η **Πρόληψη** Συγκρούσεων μπορεί να γίνει με:

- Την **συνεργασία** και όχι τον αποκλεισμό
- Την **εποικοδομητική κριτική** και όχι κακόβουλες επιθέσεις
- Την **αναγνώριση** της συνεισφοράς των άλλων
- Την **αξιοποίηση** ανάλογων εμπειριών

Διαπραγμάτευση

Η διαδικασία, όπου **επιδιώκεται η προσέγγιση** σ’ ένα σύνολο θεμάτων, μέσω της διαβούλευσης, με στόχο την **επίτευξη συμφωνίας.**

Διαπραγμάτευση

Συμπεριφορές Διαπραγμάτευσης:

1. Παρακολούθηση συνομιλητή

- Προσεκτική ακρόαση
- Διατύπωση ερωτήσεων
- Επικέντρωση στο στόχο της συζήτησης
- Εκδήλωση κατανόησης
- Διαρκής αξιολόγηση της διαδικασίας
- Απομόνωση συναισθημάτων

Διαπραγμάτευση

Συμπεριφορές Διαπραγμάτευσης:

2. Διατύπωση Ερωτήσεων

- Ανοικτές ερωτήσεις
- Διερευνητικές ερωτήσεις
- Ερωτήσεις που κατευθύνουν στον στόχο

Διαπραγμάτευση

Συμπεριφορές Διαπραγμάτευσης:

3. Αξιοποίηση μη λεκτικής επικοινωνίας

- Συμφωνία λεκτικής – μη λεκτικής επικοινωνίας
- Στάση σώματος

Διαπραγμάτευση

Τα **Στάδια** της Διαπραγμάτευσης:

- **Προετοιμασία**

  (Αντικειμενικός προσδιορισμός στόχων, σχεδιασμός τακτικών στην προσέγγισή τους. Εκτίμηση επιδιώξεων της άλλης πλευράς)

- **Συζητήσεις**

  (Καλλιέργεια ευνοϊκού κλίματος συνεργασίας, επιβεβαίωση επιθυμίας προσέγγισης στόχων)

Διαπραγμάτευση

Τα **Στάδια** της Διαπραγμάτευσης:

- **Διατύπωση Ζητημάτων στόχου**

  (ακριβής προσέγγιση στόχου και σύνδεση με εκείνον της άλλης πλευράς)

- **Διαπραγμάτευση**

  (Προοδευτική διατύπωση θέσεων προσέγγισης του στόχου, προσαρμογή-διευθέτηση)

Διαπραγμάτευση

Αποτέλεσμα Διαπραγμάτευσης:

- **Κέρδος** και για τις **δύο** πλευρές
- **Κέρδος** της **μιας** πλευράς σε βάρος της άλλης
- **Ζημία** και για τις **δύο** πλευρές

Διαπραγμάτευση

Στην Διαπραγμάτευση **δεν πρέπει** να :

- Γίνεται Αποδοχή Πρώτης Προσφοράς
- Τίθενται χαμηλοί στόχοι
- Να διατυπώνονται παράπονα και προσβολές
- Να αναλαμβάνονται υπερβολικές δεσμεύσεις
- Να επέρχεται απογοήτευση
- Να εγκαταλείπεται η προσπάθεια

Διαπραγμάτευση

Διαπραγμάτευση σε **Ομάδες**

Στάδια

- **Προετοιμασία** (ενημέρωση των μελών της ομάδας, ανταλλαγή απόψεων, κατανομή ρόλων και καθηκόντων)
- **Διαπραγμάτευση** (τα μέλη διατυπώνουν επί μέρους θέσεις και ο συντονιστής- υπεύθυνος ομάδας την συνολική θέση)

Διαπραγμάτευση

Διαπραγμάτευση σε **Ομάδες**

Στάδια

- **Διατύπωση ζητημάτων στόχου** (διατυπώνονται από τον συντονιστή-υπεύθυνο της ομάδας)
- **Διαπραγμάτευση** (διατυπώνονται από τον συντονιστή-υπεύθυνο της ομάδας, ένα μέλος με υπόδειξή του ανακεφαλαιώνει)